

Informe Preliminar de Evaluación al Cumplimiento Normativo sobre las Peticiones, Solicitudes,
Quejas, Reclamos y Sugerencias (PSQRS)

Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid

Periodo 2017-1

Dirección de Control Interno

Medellín- Agosto 31 de 2017

1. Presentación

La Dirección de control Interno del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid debe cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011 y la Circular Externa No 001 del 20 de octubre de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno. *“Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cuál contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de la respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página WEB u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.*

Deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Para el periodo 2017-1 el sistema para atender las PQRS es el software Kawak y el enlace “te Oigo” ubicado en la página Web Institucional

2. Objetivos de la Evaluación

2.1 Objetivo General

Identificar tiempos de respuesta en los requerimientos realizados a la Institución, en lo relacionado a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, denuncias y derechos de petición que sean interpuestos por los diferentes públicos, para determinar el cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente y realizar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven el mejoramiento continuo de la Institución.

2.2 Objetivos específicos

- Verificar que la Institución cuente con una (1) dependencia encargada de la gestión de las PQRS.
- Verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 594 de 2000, Título V, Gestión de Documentos: *“implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad”*
- Verificar la oportunidad y cumplimiento de acuerdo con las normas legales vigentes, del desarrollo del Sistema de Atención al Ciudadano y las Estrategias adelantadas para atender con integralidad los trámites en las respuestas de las PQRS de la Institución
- Constatar que la página web de la entidad disponga de un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que todos los ciudadanos puedan ingresar a ella, según el Programa Gobierno en Línea (www.gobiernoenlinea.gov.co) y que cumpla con lo definido en la normativa.
- Verificar que la entidad dispone de un registro público organizado sobre los derechos de petición que le son formulados, el cual debe contener como mínimo, la siguiente información: El asunto que origina la petición o la consulta, fecha de radicación, término para dar respuesta y dependencia responsable, fecha y número de oficio de respuesta (Circular Externa 01 de 2011) y (Circular Interna No.14 del 09 de febrero de 2015).

3. Alcance

La evaluación se realiza para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2017 y aplica para todas las sedes de la Institución.

4. Criterios normativos

- **Constitución Política de Colombia art. 23**
- **Ley 1474 de 2011**, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular
- **Circular Externa 01 de 2011**, Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades de los Órdenes Nacional y Territorial.
- **Decreto 2641 de 2012**. Numeral IV. Documento Técnico Anexo, Estándares para la Atención de Peticiones.
- **Circular Interna 027** del 1° de Agosto de 2014, Sobre respuestas a las comunicaciones oficiales.
- **Circular Interna 014** del 09 de febrero de 2015, sobre respuesta a comunicaciones

oficiales.

- **Resolución rectoral 1037 de 2015.** Adopta el reglamento interno de archivo y correspondencia.
- **Resolución 3564 de 2015.** Artículo 5 y 6. Reglamenta algunos artículos del decreto 1081 de 2015 sobre acceso a la información pública por medios electrónicos.
- **Decreto 1081 de 2015.** Decreto reglamentario único del sector presidencia de la republica el cual compila entre otras a la ley 1712 de 2014 de gestión transparente y el decreto 103 de 2015 que tratan temas sobre la gestión de solicitudes de información pública.
- **Ley 1755 de 2015.** Regula el derecho fundamental de petición sustituyendo el título II de la Ley 1437 de 2011, código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 del Ministerio de Justicia y del Derecho.** Regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.
- **PCM04** versión 19. Procedimiento para atender las Solicitudes de información, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos del sistema de Gestión de Calidad
- **Ley 734 de 2002,** Artículo 35, numeral 8 Código Disciplinario Único. Organizar en orden cronológico las normas.

5. Metodología

La ejecución de esta evaluación fue anunciada el 04 de julio mediante el comunicado No.201701005051, solicitando en él, la entrega de información que permitiera verificar el cumplimiento normativo, los procedimientos, actividades, tareas y responsables.

Luego se procedió a la revisión y análisis de los documentos aportados por la Coordinación de Archivo y Correspondencia, los datos registrados en el sistema Kawak y la información enviada por la Oficina Asesora de Comunicaciones, esta última, sobre los derechos de petición del período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2017. También se realizó la verificación de cumplimiento del procedimiento PCM04, versión 19 del sistema Integrado de Gestión.

6. Dificultades en la ejecución de la evaluación

La verificación que debe realizar la Dirección de Control Interno se retrasó debido a la demora en la entrega de la información por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones, la cual fue recibida el 31 de agosto de 2017, alargando los tiempos planeados para esta auditoría de Ley, teniendo en cuenta que fue solicitada por correos electrónicos del 14 y 18 de agosto y mediante comunicación con radicado

201701005051 del 04 de julio de 2017 enviada al señor Rector informando el plan de auditorías programadas para el mes de julio.

7. Resultados del seguimiento

7.1 Comportamiento Histórico de SQRS

Cuadro No 1. Histórico de SQRS por periodos

Tipo	Periodo				% Participación 2017-1
	2015-2	2016-1. Solo 1 mes	2016-2	2017-1	
Solicitudes de información	590	80	514	412	57.5%
Reclamos	28	18	49	27	3.7%
Quejas	42	16	98	80	11.1%
Sugerencias	38	0	10	12	1.6%
Reconocimientos	11	3	15	4	0.5%
Peticiones		51	155	80	11.1%
Derechos petición				91	12.4%
Tutelas	SD	SD	SD	10	1.3%
Salida no conforme	-	-	8	2	0.2%
Total	709	168	849	718	100%

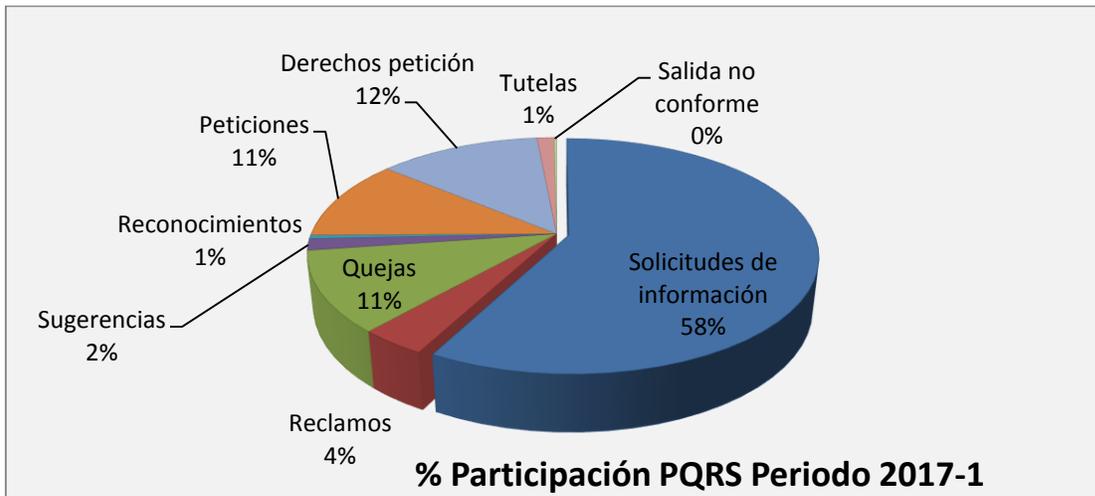
Fuente: Enlace Kawak de la página Web, fecha 18 de agosto de 2017

Comparativamente la variación del 2016-2 respecto al semestre 2017-1 muestra un decremento de 133 incidencias (PQRS).

El cuadro No.1 y la gráfica No.1 evidencian que para el periodo 2017-1, las solicitudes de información representan el 57.5% del total de las PQRS, seguido de los derechos de petición que representan un 12.4%, las peticiones y quejas con un 11.1% y los reclamos representan un 3.7%.

Según información enviada por la Coordinación de Archivo y Correspondencia el 22 de agosto de 2017, se evidenció gestión de derechos de petición a través del informe “Reporte Derechos de Petición No.1 de enero a 30 de junio de 2017 generados por el Sistema de Gestión Documental Mercurio”, reportando 91 radicados, el cual se verificó con el informe enviado por la Oficina Asesora de Comunicaciones el 31 de agosto de 2017 “Seguimiento derechos de petición enero a junio de 2017” reportando 90 radicados, de los cuales existen 10 radicados que pertenecen a la vigencia 2016, es decir se observa una diferencia de 11 que corresponde a los radicados enunciados a continuación: (201600012938, 201600012943, 201600013101, 201600013144, 201600013159, 201600013312, 201600013313, 201600013514, 201600013519 y 201600014136)

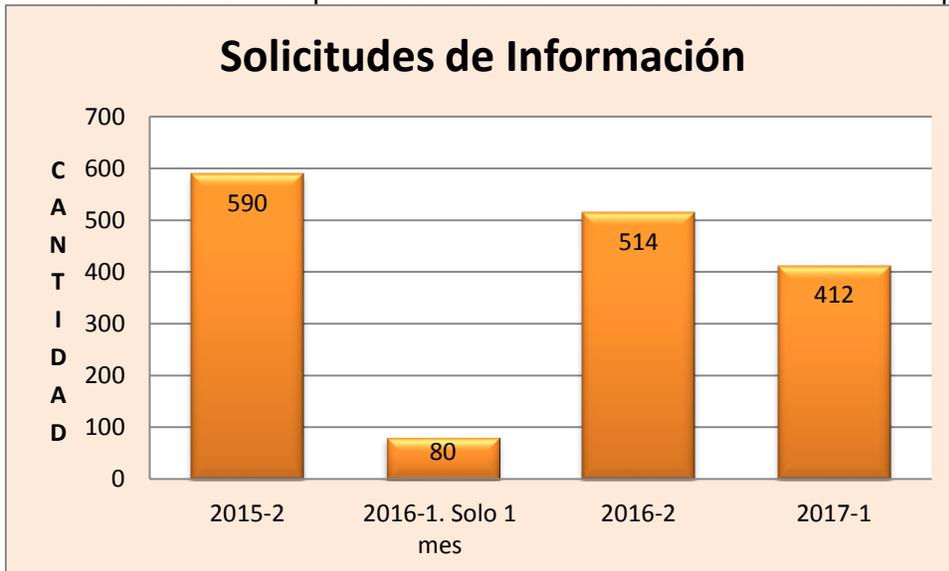
Gráfica No1. Participación PQRS. 2017-1



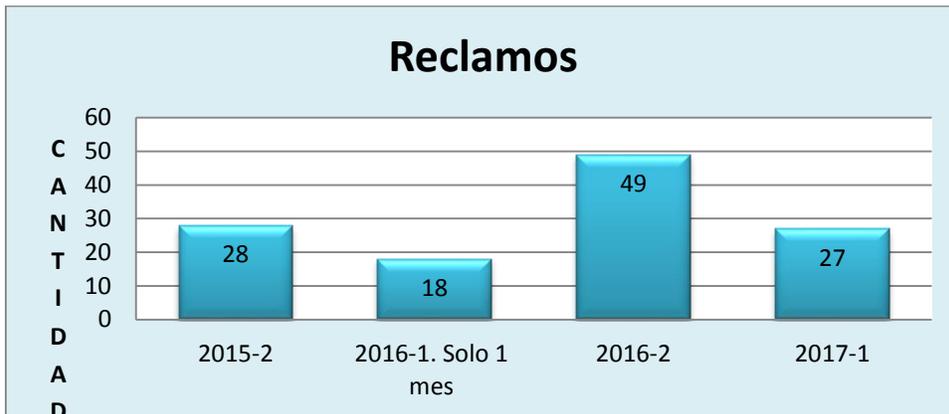
Fuente Construcción propia a partir de los datos de kawak 2017-1

El comportamiento histórico de cada tipo de PQRS, se presentan en forma discriminada en los siguientes gráficos:

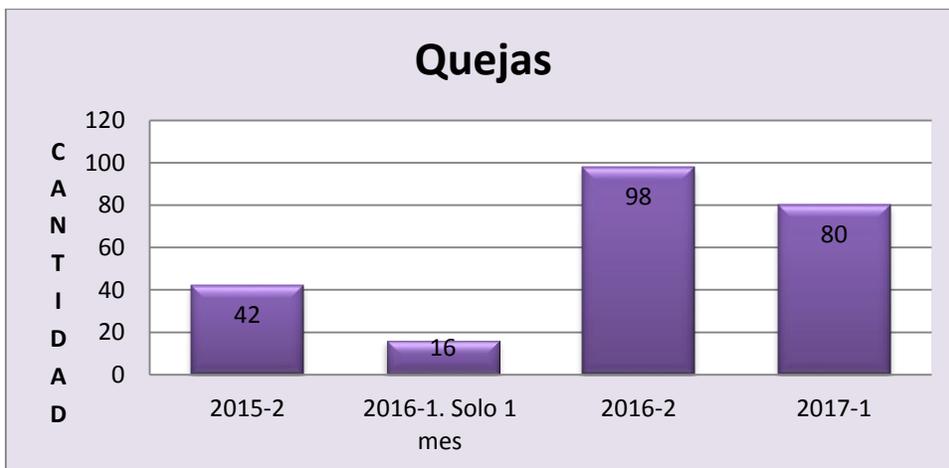
Gráfica N° 2. Comportamiento Histórico solicitudes de información por semestre



Gráfica N° 3. Comportamiento Histórico de reclamos



Gráfica N°4. Comportamiento Histórico de quejas



Fuente Construcción propia a partir de los datos de kawak 2017-1

Gráfica N°5. Comportamiento Histórico de sugerencias



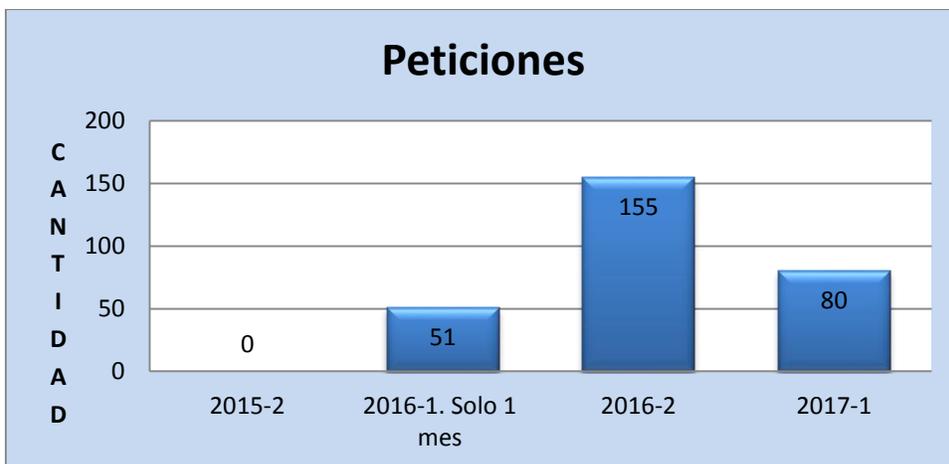
Fuente Construcción propia a partir de los datos de kawak 2017-1

Gráfica N° 6. Comportamiento Histórico de los reconocimientos



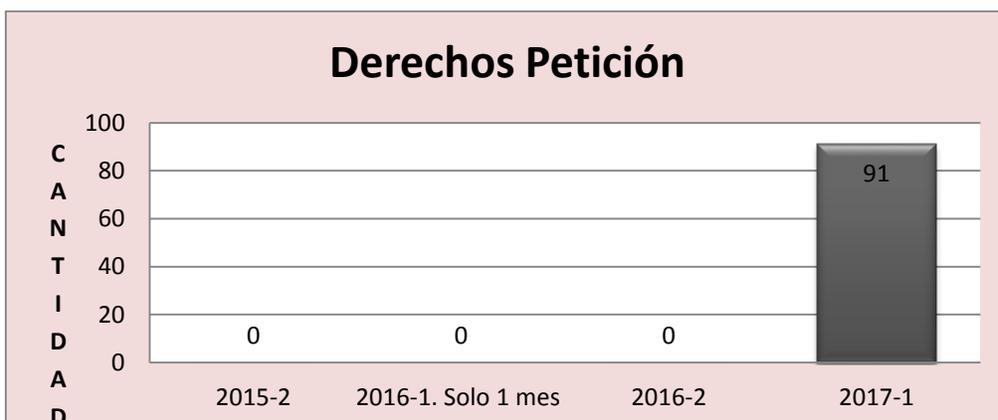
Fuente Construcción propia a partir de los datos de kawak 2017-1

Gráfica N° 7. Comportamiento Histórico de las peticiones

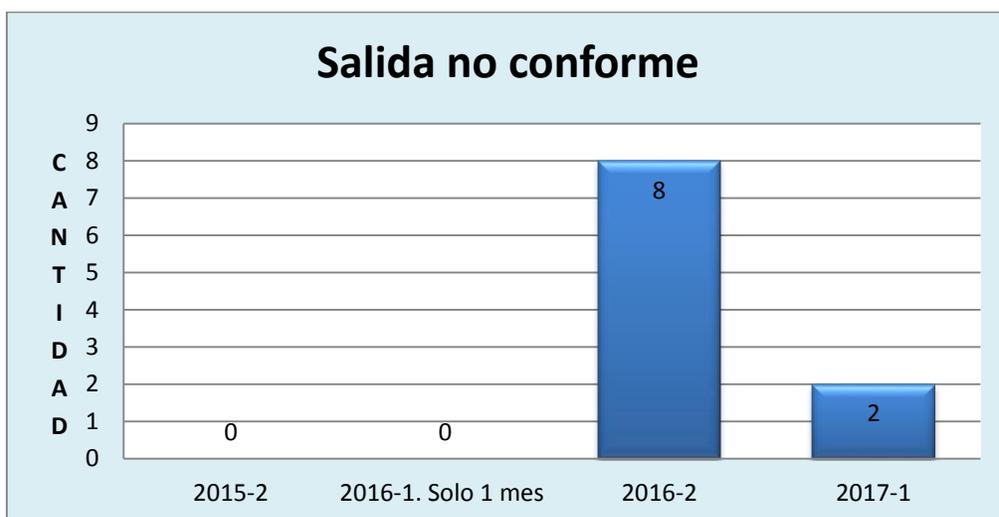


Fuente Construcción propia a partir de los datos de kawak 2017-1

Gráfica N° 8. Comportamiento Histórico derechos de petición

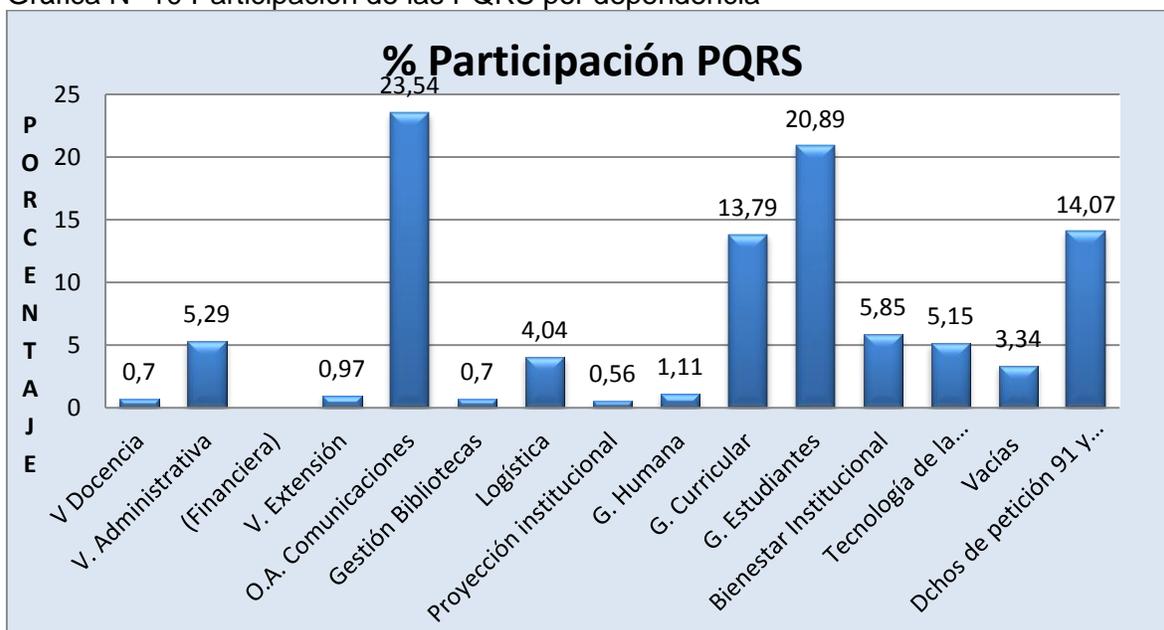


Grafica N° 9. Comportamiento Histórico salida no conforme



7.2 Participación de las PQRS por dependencia

Gráfica N° 10 Participación de las PQRS por dependencia



Fuente: Kawak, periodo 2017-1

Para el periodo 2017-1 la distribución de las PSQRS es la siguiente:

Cuadro N°2 Distribución de las PQRS por Proceso y Subproceso

Proceso responsable	Solicitudes de Información	Quejas	Peticiones	Reclamos	Reconocimientos y salida no conforme	sugerencias	Dchos de petición 91 y Tutelas 10	Total	% participación
V Docencia	4	1	0	0	0	0		5	0,70

V. Administrat (Financiera)	17	3	10	8	0	0		38	5,29
V. Extensión	6	0	0	0	1	0		7	0,97
O.A. Comunicaciones	142	8	11	1	2	5		169	23,54
Gestión Bibliotecas	2	0	0	0	2	1		5	0,70
Logística	8	15	5	0		1		29	4,04
Proyección institucional	4	0	0	0		0		4	0,56
G. Humana	1	3	2	1		1		8	1,11
G. Curricular	67	10	18	2		2		99	13,79
G. Estudiantes	105	16	19	8	1	1		150	20,89
Bienestar Institucional	22	14	1	4		1		42	5,85
Tecnología de la Información	16	7	13	1		0		37	5,15
Gestión de Laboratorios		0	0	0		0		0	0
Planificación		0	0	0		0		0	0
Fomento y Cooperación para el Desarrollo	0							0	0
Normativa y Legal	0							0	0
Secretaría General	0							0	0
Vacías (Sin responsable) ²³ y documentos grales. ¹	18	3	1	2				24	3,34
							101	101	14,07
TOTAL	412	80	80	27	6	12	101	718	100

Fuente: Kawak, periodo 2017-1

ANÁLISIS: En el semestre 1 de 2017 la Institución atendió 718 PSQRS, siendo el Proceso Comunicación Institucional quien realizó el mayor número de repuestas a las incidencias del periodo con un 23,54%, seguido de Gestión Estudiantes quién realizó un 20,89% de estas.

7.3 Clasificación por canal de comunicación

El procedimiento para atender las solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos PCM04 versión 19, define que los canales de

comunicación para la gestión de estas se realiza por la página Web, link Te oigo, Sistema Mercurio (Derechos de Petición), Organismos Institucionales (Consejos de Facultad, Comités de Currículo, Comités de Área), cuando la recepción se haga de manera verbal o escrita a los organismos institucionales, se deben orientar al usuario para que la registre por el portal para que él tenga evidencia de su solicitud. Esta debe ser registrada en KAWAK módulo de SERVICIO AL CLIENTE / PQRS opción “PQRS en trámite / insertar”

Al realizar el análisis del canal de comunicación más utilizado por los ciudadanos se evidenció que las 718 PQRS recibidas se gestionaron por la vía web -Te Oigo - que conecta al software Kawak, el cual es administrado por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

7.4 Clasificación por tipo de solicitante

Asunto	Docente	Graduado	Empleado	Estudiante	Comunidad	Otros	Total	% Participación
Solicitudes de información	3	39	1	156	14	199	412	57.3
Reclamos	0	0	2	21	0	4	27	3.76
Quejas	2	5	5	54	3	11	80	11.14
Sugerencias	5	0	0	5	0	2	12	1.67
Reconocimientos y salidas no conforme	0	0	1	2	0	3	6	0.83
Petición	1	2	0	51	2	24	80	11.14
Tutelas 10, Dchos de petición 91						101	101	14.06
Total	11	46	9	289	19	344	718	100
% Participación	1.53	6.40	1.25	40.2	2.64	47.9	100	100

Cuadro N°3. Fuente: Kawak, periodo 2017-1

Gráfica N°8 Participación PQRS por tipo de Solicitante



Fuente. Construcción propia a partir de los datos de kawak 2017-1

ANALISIS: De un universo de 718 incidencias, la mayor participación proporcional de las PQRS por tipo de solicitante corresponde al grupo “otros” con un 47.9%, seguido del tipo “estudiantes” con un 40.2%. No se evidenció con claridad a que corresponde el grupo “otros”

7.5 Clasificación de satisfacción del cliente según encuestas

Para conocer la satisfacción de los participantes del sistema PQRS, el procedimiento PCM04, versión 19, del Sistema Integrado de Gestión, define que una vez se envía la respuesta a la PQRS, se le consulta al usuario mediante encuesta, para conocer si quedó satisfecho con la respuesta.

En relación con este punto, de las 617 PQRS contestadas (excluyendo Derechos de Petición y Tutelas que no tienen encuesta) se obtuvo solo 22 respuestas de los usuarios, distribuidas así: 9 con evaluación excelente (1.45%), 4 muy buena (0.64%), 4 buena (0.64%), 1 regular (0.16%), 4 mala (0.64%) y 595 sin respuesta (96.4%); evidenciando que sigue siendo un tema reiterativo la baja respuesta de las encuestas de satisfacción de los usuarios. Estos datos no son representativos para 617 PQRS, toda vez que la matriz de tamaños muestrales de poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 90% y error estimado del 10%, la muestra debe ser de 61 encuestas, así:

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo]	617	← Escriba aquí el tamaño del universo
p [probabilidad de ocurrencia]	0,5	← Escriba aquí el valor de p

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p^*(1-p)^* \left(\frac{z (1 - \frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 617 con una p de 0,5

Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	61	73	90	112	143	187	250	338	451	565
95%	83	99	121	149	186	237	304	391	491	580
97%	99	118	142	173	214	267	336	419	510	586
99%	131	154	183	219	264	320	387	463	537	595

7.6 Eficacia en el tiempo de respuesta al usuario

Cuadro No.4 Eficacia en el tiempo de respuesta a las PQRS

Tipo	Cantidad	Tiempo de respuesta	ID
Quejas	79	Entre 26 y 217 días	ID1268, 1372, 1386, 1423, 1463 y 1103
Reconocimientos	5	Entre 26 y 34 días	ID1649, ID1655
Solicitud de información	412	Entre 27 y 183 días	ID ID1240, 1247, 1409, 1324, 1295, 1598, 1443, y 1567
Sugerencias	12	Entre 31 y 186 días	ID1211, 1434, 1414 y 1268
Peticiones	80	Entre 27	ID1179, 1314, 1573, 1113,

		a 203 días	1282, 1389, 1528,1202)
Reclamos	28	Entre 1 y 190 días	ID1678, 1346, 1349, 1467,1361 y 1265

ANALISIS

Relacionado con la eficacia en el tiempo de respuesta (días de gestión) para las quejas, de 79 datos revisados, 15 sobrepasan el tiempo para responder (18.98%), evidenciando respuestas desde 26 hasta 217 días (ID 1268, 1372, 1386, 1423,1463 y 1103); es decir, se está incumpliendo el plazo de norma para dar respuesta al usuario.

La eficacia en el tiempo de respuesta (Días de gestión) para los reconocimientos, de 5 datos revisados 2 evidencian tiempo de respuesta de 26 y 34 días respectivamente (ID1649, ID1655)

Relacionado con la eficacia en el tiempo de respuesta para las solicitudes de información, de 412 datos revisados, 22 sobrepasan el tiempo permitido para responder, evidenciando datos desde 27 días hasta 183 (ID1240, 1247, 1409, 1324, 1295, 1598,1443, y 1567)

Referente a la eficacia en el tiempo de respuesta para las sugerencias, de 12 datos revisados, 4 tienen términos de respuesta entre 31 y 186 días (ID1211, 1434,1414 y 1268)

Relacionado con la eficacia en el tiempo de respuesta para las peticiones, de un total de 80 datos revisados La eficacia en el tiempo de respuesta de las peticiones es de 27 a 203 días (ID1179, 1314, 1573, 1113, 1282, 1389, 1528,1202)

La eficacia en el tiempo de respuesta para los reclamos, de un total de 28 datos revisados es de 25 a 190 (ID1678, 1346, 1349, 1467,1361 y 1265

7.7 Clasificación de PQRS más reiterativas o recurrentes

7.7.1 Solicitudes de información

Solicitudes de información más reiterativas		
Tema	Área	Cantidad
Soportes	Gestión estudiantes, logística, tecnología de la información	20
información	Bienestar Institucional, Comunicación Institucional, Extensión y Logística.	280
otros	Comunicación Institucional, Gestión Curricular, Gestión Estudiantes.	9

Cuadro N°5. Fuente: Kawak, periodo 2017-1

7.7.2 Reclamos

Reclamos más reiterativos		
Motivo	Área	Cantidad
Requerimiento	Bienestar Institucional, Comunicación Institucional, Financiera, Gestión Humana	15
Trámite	Gestión de Estudiantes, Gestión Financiera	4

Cuadro N°6. Fuente: Kawak, periodo 2017-1

ANÁLISIS: Como se evidencia en el Cuadro N°6, los reclamos más reiterativos se presentan en los procesos de: Bienestar Institucional (5 de 15), sobre la entrega de los almuerzos del Fondo Alimentario, a lo cual se respondió que *“debían dirigirse a la Oficina de Bienestar para analizar los casos puntuales y que se realizaría un control extra, frente a la desatención de las funcionarias del operador logístico del programa encargado de la distribución”*; Comunicación Institucional, sobre inscripción a un programa académico, respondiendo: *“todavía puede realizar la inscripción”* y Gestión Financiera, en cuanto a la devolución de dinero por pago de matrícula, respondiendo *“se encuentra en proceso y se informará en qué fechas se hará la devolución”*.

7.7.3 Quejas

Quejas más reiterativas		
Motivo	Área	Cantidad
Servicios	Gestión de Estudiantes, Logística, Bienestar Institucional	40
Requerimiento	Gestión Estudiantes, Gestión Humana, Gestión Financiera	36

Cuadro N°7. Fuente: Kawak, periodo 2017-1

ANÁLISIS: Se evidencia en el Cuadro N°7, que las quejas reiterativas, de acuerdo con el informe derivado de Kawak en la columna “Motivo”, corresponden a 18 casos asociados al tema de servicios, de los cuales debido al riesgo de afectación a la salud se mencionan los siguientes: Sobre el fondo alimentario de la Regional Urabá respecto a la minuta que manejan hay inconformidad por que las comidas son muy repetitivas, la ensalada a veces no se puede ingerir porque está vinagre, dan mucho pollo y esté se encuentra a veces crudo.

Desde el proceso de Bienestar Institucional se responde: *“como parte de la supervisión del contrato se pondrán en contacto con el operador del servicio para informarle de la situación presentada y realice las correcciones necesarias”*. Dos beneficiarios del Fondo alimentario reclamaron almuerzo el 14 de marzo de 2017 y presuntamente tuvieron síntomas de intoxicación. El proceso Bienestar Institucional responde que lamentan lo ocurrido, como interventoría, escalamos el caso al operador del servicio del fondo alimentario, adjuntamos la respuesta del operador.

Otra queja corresponde a las comidas del fondo alimentario de la sede Rionegro, en la cual se están presentando fallas en el cumplimiento de los horarios por parte de los encargados y se presentan demoras en la entrega, ya que no usan el sistema operativo si no que la efectúan por medio de listas físicas, incidiendo en retrasos en el ingreso a clases.

Lo anterior sumado a que la persona encargada del registro de los beneficiarios es un poco grosera al dirigirse a los beneficiarios. Frente a esto responde el proceso de Bienestar Institucional: Agradecemos por informarnos la situación presentada, el día Martes 07 de marzo nos comunicamos con el proveedor del servicio para notificarle el inconveniente y solicitar el cumplimiento en horarios según lo pactado previamente y a la fecha se evidencia la corrección de la situación y la normalización en la prestación del servicio.

7.7.4 Sugerencias y Reconocimientos

ANÁLISIS: No existe en estos 2 temas suficiente información para realizar un análisis, dado que solo se registraron 4 reconocimientos y 12 sugerencias, lo que representa un universo de datos muy bajo que no permite un mayor análisis estadístico.

7.7.5 Peticiones

Cuadro No 8

Peticiones más reiterativas		
Motivo	Área	Cantidad
Vacía	Gestión Estudiantes, Gestión Financiera, tecnología de la información, Gestión Curricular	6
Apoyo y soporte	Gestión Curricular, Gestión Estudiantes, Gestión Financiera, tecnología de la Información	14
Información	Comunicación Institucional, Gestión Curricular, Gestión estudiantes	11
Requerimiento	Comunicación Institucional, Gestión Curricular, Gestión Estudiantes, Gestión Financiera, Logística	19
Servicios	Bienestar Institucional, Comunicación Comunicación institucional, Gestión curricular, Logística.	12
Trámite	Comunicación Institucional, Gestión Curricular, Gestión estudiantes, Gestión financiera, Gestión Humana	23

Fuente: Kawak 2017-1

8. HALLAZGOS GENERALES

- De acuerdo con el informe enviado por la oficina Asesora de Comunicaciones por correo electrónico del 31 de agosto de 2017 según archivo: “*Seguimiento derechos de petición enero a junio de 2017*” el promedio de días de respuesta a los derechos de petición es de 20.5 días lo que está dentro de los parámetros legales para este mecanismo de protección del derecho fundamental de petición. Lo cual fue verificado en el informe documento Excel Seguimiento derechos de petición. No se pudo verificar la trazabilidad de los tiempos de respuesta a los derechos de petición radicados a través del sistema Mercurio, pues se revisó una muestra de 18 derechos de petición de un universo de 91, reportados por La coordinación de archivo y correspondencia y solo 7 tienen respuesta asociada, mecanismo que permite verificar que se responda la petición planteada en los términos de Ley
- Se constató que la página Web de la institución dispone del link “Te oigo” para recibir las PQRS. (http://kawak.com.co/politecnicojic/pqrs/pqrs_index.php) el cual es verificado y respondido por el web master.
- Se evidencia que no se ha tenido en cuenta las recomendaciones dadas a través de la auditoría con el fin de mejorar la información hacia los grupos de interés como una de las consignas de Gobierno en Línea y Estrategia Anticorrupción.
- Al analizar el procedimiento para el control del trabajo, producto y/o servicio no conforme, código PG02, versión 04, en la actividad 2, el cual define que se debe registrar el trabajo, producto o servicio no conforme, incluyendo aquellos cuya fuente son las PQRS, además el sistema Kawak, se observa que al desplegar la opción “Salida no conforme” en el menú de este enlace, no se define que es producto no conforme para que los usuarios no formados en este tema tengan claridad al respecto.

Solo se evidenciaron 22 encuestas de satisfacción al cliente de 617 incidencias totales lo que indica un bajo porcentaje de respuesta de los usuarios, solo el 3.6% distribuidas así: 9 con evaluación excelente (1.45%), 4 muy buena (0.64%), 4 buena (0.64%), 1 regular (0.16%), 4 mala (0.64%) y 595 sin respuesta (96.4%); evidenciando que sigue siendo un tema reiterativo la baja respuesta de las encuestas de satisfacción de los usuarios.

- Se evidencia Circular Rectoral 027 del 01 de agosto de 2014 en la que se imparten las instrucciones para dar respuesta a las comunicaciones oficiales por el sistema de Gestión Documental Mercurio –SGDM, en especial realizar el control y seguimiento a la atención de peticiones y las fechas y radicados con que se responde al peticionario, las cuales deben ser “Asociadas” en el SGDM; nuevamente se reitera dicha instrucción en la circular 14 del 09 de febrero de 2015 de la Secretaria General, sin que hasta la fecha se esté dando cumplimiento a estos lineamientos.
- Se verificó que la Oficina Asesora de Comunicaciones es la encargada de la gestión de las PSQR’s según procedimiento PCM04, versión 19. El Proceso de Normativa y Legal según comunicación de Rectoría, radicado 2016002414 del 7 de abril de 2016, informa que: la Oficina Asesora de Comunicaciones es la responsable de hacer seguimiento a los derechos de petición, con la asesoría y acompañamiento de la

Oficina Asesora Jurídica, lo cual no se pudo evidenciar

- La información de la página Web y el procedimiento PCM04, versión 19 (numeral 4, condiciones iniciales), no está actualizado pues no hace mención a las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo y que debe resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción según la Ley 1755 de 2015.
- Se verificó que en la página Web link Te Oigo sistema de PQRS le informa a los usuarios que pueden solicitar información o presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias. Además de este medio, la Institución pone a disposición de los usuarios otros canales para generar las solicitudes: personalmente, por escrito o vía oral, en las dependencias asignadas para la recepción de las solicitudes; por medio de la línea telefónica 319 79 00; enviando correspondencia física al Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid (dirección: *carrera 48 # 7-151*, barrio El Poblado, Medellín); o por correo electrónico, a la dirección: sugerencias@elpoli.edu.co.
- Se solicitó a la Oficina Asesora de Comunicaciones mediante correo electrónico del 29 de agosto de 2017 el Plan de Mejoramiento de las PQRS correspondiente al período 2016 sin que a la fecha de presentación de este informe se hubiera obtenido respuesta.
- Se evidenció en el sistema SIE el indicador anual relacionado con quejas y reclamos atendidos eficazmente, con fecha de reporte y con resultado para el año 2016 del 58,77% de eficacia, resultado por debajo de la meta que es como mínimo el 80%.

Recomendaciones

- Dar cumplimiento estricto a los lineamientos Constitucionales y Legales que deben observar los servidores públicos para responder un derecho de petición, en especial la Oficina Asesora de Comunicaciones, quien es la responsable de realizar el seguimiento, según el procedimiento PCM04, versión 19, pues la inobservancia de estos términos acarrea una sanción disciplinaria al destinatario que incumpla dar la respuesta clara y de fondo.
- Actualizar el procedimiento PCM04, versión 19 en lo relacionado a la solicitud de consultas por parte de los ciudadanos, la cual tiene un término de respuesta de 30 días.
- Dar cumplimiento a la Circular Externa 01 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades de los Órdenes Nacional y Territorial que define que se debe Disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición formulados, publicado en la web, el cual debe contener como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta.
- Realizar seguimiento a los derechos de petición radicados en Mercurio, según la Circular 27 de 2014 y Comunicación de Rectoría No.2016002414, para visibilizar la trazabilidad en la gestión de este servicio.

- Formular acción de mejora derivada de Los resultados de la gestión mediante indicador anual CO2 “*Quejas y Reclamos Atendidos Eficazmente*”, pues su resultado 58,77% de eficacia, está por debajo de la meta propuesta.
- Dar cumplimiento a lo definido en el procedimiento para el control del trabajo, producto y/o servicio no conforme, código PG02, versión 04, en la actividad 2, ya que no se evidenció registro relacionado con PQRS en lo relativo a producto no conforme.
- Implementar un mecanismo que permita hacer trazabilidad a las respuestas dadas a los derechos de petición, mediante la inserción del texto respuesta asociada en el sistema Documental Mercurio, además un control activo, como es el seguimiento por parte de un funcionario.
- Dar cumplimiento a lo establecido en el anexo No.1 de la Resolución 3564 de 2015 sobre estándares para publicación y divulgación de información y que entre otros dice en el numeral 10.10, *Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información*: “*El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema. El sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información.*”

Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- a) El número de solicitudes recibidas.
- b) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- c) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- d) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Y relacionado con este punto, implementar el cumplimiento del anexo 2 de esta misma norma, relacionada con lineamientos sobre el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública y de conformidad con el numeral 5 del artículo 2.1.1.3.1.1 del decreto 1081 de 2015, el cual detalla toda la información que debe contener el formulario para que sea ajustado con el que provee el enlace Teoigo.

Evaluar la pertinencia en el sistema SIE del indicador anual CO2, (quejas y reclamos atendidos eficazmente) en relación con el seguimiento que se hace a las PQRS semestralmente, según lo define la normativa. Este indicador es anual y por lo tanto no permite visibilizar los cambios en los resultados se acuerdo con la meta propuesta.

- Reportar en el registro FMC05, plan de mejora, las acciones derivadas del seguimiento a la gestión de las PQRS en el proceso que corresponda, igualmente en el mapa de riesgos, cuando la acción lo amerite.
- Analizar la causa de la baja respuesta de los usuarios a las encuestas de

satisfacción, pues solo el 6.8% de los usuarios responde y diseñar estrategias con miras a un mayor logro.

- Realizar el análisis de las causas relacionadas con las quejas más reiterativas se evidenció gran cantidad de estas sin información, por lo que se recomienda verificarlas para no dejarlas vacías o llevarlas al grupo de “Otros” según su origen.
- Recomendación especial: El tema de las muestras estadísticas en la Institución debe estar reglado para todas las actividades y tareas, pues en temas como la realización de encuestas, las muestras son a discrecionalidad de quién las solicita. Por Sistema de Calidad debería realizarse de una forma técnica, transparente y que sea representativa en un universo dado de información, garantizando de forma razonable que los resultados permiten análisis efectivos.

Sol Beatriz García Barrera
Directora de Control Interno

María Zineth Villa Correa
Profesional Universitaria

LISTA DE ANEXOS:

Anexo No 1. Link “Te Oigo” en la Web

Anexo No 2. Pantallazos respuestas a derechos de petición sistema Mercurio

Anexo No 3 Análisis e interpretación del indicador SIE CO2